

ZERTIFIKAT

TÜV NORD CERT Standard A75-S008 “Geprüfte Service-Qualität”

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren bescheinigt für

AOK Bremen/Bremerhaven
Bürgermeister-Smidt-Straße 95
28195 Bremen
Deutschland



mit den Geschäftsstellen gemäß Anlage

Geltungsbereich

Kundenservice in allen Kundenberatungen der Hauptgeschäftsstelle Bremen, der Regionaldirektion Bremerhaven, in allen Geschäftsstellen und den Pflegekassen in Bremen und Bremerhaven (in dem sogenannten Frontoffice aller kundennahen Fokusbereiche); In den Kundenberatungen im Telefonoffice und in der Online-Geschäftsstelle



Im Rahmen der Zertifizierung wurde die Servicequalität und Kundenorientierung hinsichtlich der Servicekultur, der Servicezuverlässigkeit, der Qualifikation der Mitarbeiter und der Umgang mit Beschwerden geprüft. Als Prüfmethode wurden Audits vor Ort, eine Dokumentenprüfung und die Bewertung einer Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Kundenbefragung müssen mindestens „gut“ ausfallen.

Nach eingehender Untersuchung wird die Konformität mit der Prüfgrundlage des TÜV NORD Standards A75-S008 bestätigt.

Die Überwachung durch TÜV NORD CERT erfolgt jährlich.

Die Kundenbefragung wird im 2-Jahreszyklus bewertet.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 761 077246
Auditbericht-Nr. 3534 8257

Gültigkeit vorheriges Zertifikat: 2023-02-27
Gültig von 2023-09-18
Gültig bis 2026-02-27


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2023-11-08

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.

ANLAGE

zum Zertifikat Registrier-Nr. 44 761 077246
TÜV NORD CERT Standard A75-S008
"Geprüfte Service-Qualität"

AOK Bremen/Bremerhaven
Bürgermeister-Smidt-Straße 95
28195 Bremen
Deutschland



Geltungsbereich

Kundenservice in allen Kundenberatungen der Hauptgeschäftsstelle Bremen, der Regionaldirektion Bremerhaven, in allen Geschäftsstellen und den Pflegekassen in Bremen und Bremerhaven (in dem sogenannten Frontoffice aller kundennahen Fokusbereiche); In den Kundenberatungen im Telefonoffice und in der Online-Geschäftsstelle

Zertifikats-Reg.-Nr.	Standort	Zertifikats-Reg.-Nr.	Standort
44 761 077246-002	AOK Regionaldirektion Bremerhaven Columbusstraße 1 27570 Bremerhaven Deutschland	44 761 077246-008	AOK Geschäftsstelle Bremen-West Heeslinger Straße 8 28239 Bremen Deutschland
44 761 077246-003	AOK Geschäftsstelle Bremen-Blumenthal Lüssumer Straße 1 28779 Bremen Deutschland	44 761 077246-010	AOK Geschäftsstelle Bremen-Nord Gerhard-Rohlf's-Straße 65 a 28757 Bremen Deutschland
44 761 077246-004	AOK Geschäftsstelle Bremen-Ost Pawel-Adamowicz-Straße 2A 28327 Bremen Deutschland	44 761 077246-011	AOK Geschäftsstelle Bremen-Süd Kirchhuchtinger Landstraße 85 28259 Bremen Deutschland
44 761 077246-006	AOK Geschäftsstelle Bremerhaven-Speckenbüttel Debstedter Weg 9 27578 Bremerhaven Deutschland	44 761 077246-012	AOK Geschäftsstelle Bremen-Überseestadt Konsul-Smidt-Straße 85 28217 Bremen Deutschland
44 761 077246-007	AOK Geschäftsstelle Universität Bremen Bibliothekstraße 7 28359 Bremen Deutschland		

- Ende der Auflistung

Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2023-11-08

Seite 1 von 1